



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



Δελτίο Τύπου

Προστασία καταναλωτών κατά τις ηλεκτρονικές αγορές

Η Ανεξάρτητη Αρχή “Συνήγορος του Καταναλωτή”, μετά τα τελευταία μέτρα για την αντιμετώπιση της πανδημίας Covid 19 και ενόψει της αναμενόμενης στροφής των καταναλωτών προς τις συναλλαγές μέσω Διαδικτύου (ηλεκτρονικό εμπόριο), επανέρχεται και υπενθυμίζει ότι απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή κατά τις εξ αποστάσεως αγορές καταναλωτικών αγαθών.

Υπάρχουν πολλά αξιόλογα και αξιόπιστα ηλεκτρονικά καταστήματα (e-shops), υπάρχουν όμως και καταστήματα που χρησιμοποιούν αθέμιτες εμπορικές πρακτικές. Έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο καταναλωτές να έχουν προκαταβάλει την αξία της παραγγελίας στα ηλεκτρονικά καταστήματα αλλά ούτε τα προϊόντα τους παραδίδονται ούτε επιστρέφονται τα χρηματικά ποσά που έχουν προεισπραχθεί. Σε πάρα πολλές περιπτώσεις έχει παρατηρηθεί το φαινόμενο οι εν λόγω επιχειρήσεις μετά τη συναλλαγή να διακόπτουν κάθε επικοινωνία με τους καταναλωτές με αποτέλεσμα να μη μπορούν να λάβουν καμία πληροφόρηση σε σχέση με τις αγορές που έχουν κάνει ή σε σχέση με την επιστροφή των χρημάτων τους.

Το 2018 οι αναφορές-υποθέσεις που αφορούσαν στο ηλεκτρονικό εμπόριο ανέρχονταν σε 814. Το 2019 έφθασαν τις 1396 ενώ το πρώτο δεκάμηνο του 2020 εκτοξεύτηκαν σε 2770. (Επισυνάπτεται σχετικός πίνακας)

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του, ανέδειξε τις ανωτέρω αθέμιτες και παραπλανητικές εμπορικές πρακτικές, εξέδωσε συστάσεις προς τους προμηθευτές που παραβίασαν τη νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή και διαβίβασε τις υποθέσεις αυτές στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή για την επιβολή των προβλεπόμενων κυρώσεων. Παράλληλα, δεδομένης της αναγκαιότητας και της ποινικής διερεύνησης αυτών των υποθέσεων, προχώρησε στην ανακοίνωση ενδεχόμενων αξιόποινων πράξεων προς τους αρμόδιους Εισαγγελείς Πρωτοδικών.

Ο Συνήγορος του Καταναλωτή όπως έπραξε και κατά την πρώτη περίοδο της πανδημίας, **με σχετικό δελτίο τύπου**, συστήνει στους καταναλωτές για την καλύτερη προστασία τους ιδιαίτερα αυτή τη δύσκολη περίοδο:

- Να προτιμούν την πραγματοποίηση αγορών από αξιόπιστα και γνωστά ηλεκτρονικά καταστήματα. Σημαντική ένδειξη αξιοπιστίας είναι η μακρόχρονη λειτουργία των καταστημάτων στην αγορά και η ύπαρξη φυσικής έδρας τους.

- Να ελέγχουν πάντοτε τις βασικές πληροφορίες που παρέχονται για το ηλεκτρονικό κατάστημα από τον ιστότοπό του. Να αναζητούν την επωνυμία της εταιρείας και τα πλήρη στοιχεία επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένης ταχυδρομικής διεύθυνσης. Η ύπαρξη μόνο ηλεκτρονικής διεύθυνσης (e-mail) και κινητού τηλεφώνου δεν αρκεί και αποτελεί ένδειξη απάτης.
- Να εντοπίζουν στο διαδίκτυο τυχόν σχόλια, εμπειρίες ή συστάσεις άλλων καταναλωτών που έχουν ήδη συναλλάξει με το κατάστημα. Αυτό γίνεται εύκολα, πληκτρολογώντας το όνομα της εταιρείας ή του ηλεκτρονικού καταστήματος σε μία μηχανή αναζήτησης. Να προσεγγίζουν τις συστάσεις με κριτικό μάτι, διότι μπορεί να είναι παραπλανητικές ή κατασκευασμένες.
- Να ελέγχουν, οπωσδήποτε, πριν από την πληρωμή ότι ο ιστότοπος παρέχει ασφαλή σύνδεση για τη μετάδοση ευαίσθητων δεδομένων, όπως στοιχείων πιστωτικών καρτών. Να βεβαιώνονται ότι το σύμβολο ασφαλούς μετάδοσης δεδομένων εμφανίζεται στο πεδίο "διεύθυνση του προγράμματος περιήγησης" - browser με τη μορφή HTTPS. Με αυτό τον τρόπο διασφαλίζουν ότι το e-shop διαθέτει SSL (Secure Sockets Layer), δηλαδή πρωτόκολλο ασφαλούς μετάδοσης ευαίσθητων δεδομένων στο διαδίκτυο, ειδικά για αγορές με πιστωτικές-χρεωστικές κάρτες και paypal.
- Τα αναγνωρισμένα ηλεκτρονικά καταστήματα διαθέτουν σήματα εμπιστοσύνης των ενώσεων ηλεκτρονικού εμπορίου και των οργανισμών που διαθέτουν πιστοποιητικά ασφαλείας και απορρήτου προσωπικών δεδομένων. Αυτό δείχνει ότι η εταιρεία είναι αξιόπιστη και τηρεί τους βασικούς κανόνες στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, οπότε ο καταναλωτής μπορεί να αγοράσει από αυτήν με ασφάλεια.
- Επισημαίνεται ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορεί να λειτουργούν και ως χώροι διαφήμισης αλλά δεν είναι ηλεκτρονικά καταστήματα.
- Να μην πείθονται από τις υπερβολικά δελεαστικές τιμές των προϊόντων σε σχέση με τον ανταγωνισμό ή, εν πάση περιπτώσει, αυτό να μην είναι το μοναδικό κριτήριο για την πραγματοποίηση των αγορών τους.
- **Να προτιμούν την πραγματοποίηση αγορών από ηλεκτρονικά καταστήματα που διαθέτουν την αντικαταβολή ως εναλλακτικό τρόπο πληρωμής.**
- Επί σοβαρών ενδείξεων προβληματικής συναλλαγής, να προβαίνουν άμεσα σε αμφισβήτηση προς τα τραπεζικά τους ιδρύματα, εφόσον η εξόφληση των αγαθών έχει γίνει μέσω κάρτας (χρεωστικής ή πιστωτικής) και, αντίστοιχα, προς τους οργανισμούς διενέργειας ηλεκτρονικών πληρωμών (πχ. paypal).
- **Θα πρέπει, τέλος, οι καταναλωτές να λαμβάνουν επιβεβαίωση της παραγγελίας, την οποία να φυλάσσουν μαζί με κάθε άλλο έγγραφο που σχετίζεται με αυτή. Αν χρειάζεται να επικοινωνήσουν με τον έμπορο, να προτιμούν το ηλεκτρονικό μήνυμα. Με αυτό τον τρόπο, σε περίπτωση προβλήματος, θα έχουν στη διάθεσή τους έμπρακτες αποδείξεις της επαφής-επικοινωνίας τους, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες της συναλλαγής που έχουν συμφωνηθεί.**

Υποθέσεις που αφορούν ηλεκτρονικό εμπόριο

Έτος	Συνολικός αριθμός υποθέσεων	Αριθμός υποθέσεων σχετικά με το ηλεκτρονικό εμπόριο	Ποσοστό επί των υποθέσεων
2012	3.553	195	5,5%
2013	4.125	209	5,1%
2014	5.383	417	7,8%
2015	5.387	441	8,2%
2016	7.067	586	8,3%
2017	8.980	823	9,2%
2018	10.017	814	8,1%
2019	11.343	1.396	12,3%
2020 (-31.10)	10.741	2.770	25,80%